

## DESVENDANDO OS SERVIÇOS DE REFERÊNCIA NOS SITES DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS FEDERAIS DAS CAPITAIS DA REGIÃO NORDESTE DO BRASIL

Artur Silva de Oliveira, Ediane Toscano Galdino de Carvalho

### RESUMO

Os registros do conhecimento vêm sendo produzidos desde muito tempo e inseridos em diversos suportes objetivando preservar a história da humanidade. A imprensa foi um marco para o crescimento desses registros, possibilitando a democratização da informação e a necessidade de organizar o conteúdo informacional, dessa forma, a biblioteca surge como instituição responsável pela função de preservar o conhecimento produzido. As universidades tiveram papel importante no processo de evolução das bibliotecas por manter um acervo diversificado em áreas do conhecimento ocasionando expansão e especialização de serviços oferecidos, facilitando a recuperação da informação pelo usuário. Os serviços de referência têm como principal função orientar o usuário e com a chegada das tecnologias de informação, surgem novos serviços que agregam o computador e a internet para facilitar a interface biblioteca x usuário. Os sites de bibliotecas universitárias são instrumentos que possibilitam dar visibilidade a estes serviços, fazendo com que os usuários ao utilizarem o computador conheçam os serviços oferecidos pelas bibliotecas. Torna-se desapontador para o usuário acessar o site de uma biblioteca e não encontrar a informação que deseja, ou até mesmo que não possa compreender. Diante deste contexto, a pesquisa tem como objetivo geral conhecer os serviços de referência inseridos nos websites das bibliotecas universitárias federais das capitais do nordeste, para isto, a pesquisa mapeou essas bibliotecas, elencou os websites e descreveu os serviços de referência existentes nesses websites. Caracteriza-se como estudo de caso e adotou como coleta de dados a observação, seguindo a abordagem qualitativa para a sua análise. Como resultado constatou-se que os serviços de referência oferecidos aos usuários através dos websites deveriam ser mais explorados e avançados, alguns websites precisam ser reestruturados para facilitar o acesso, pois existe ausência de informações. Diante disso percebeu-se que as bibliotecas precisam passar por mudanças que acompanhem o desenvolvimento das universidades. Propomos uma ampliação da pesquisa sobre a temática usabilidade e recuperação da informação nos Sites pesquisados.

Palavras-chave: Serviço de Referência. Sites. Bibliotecas Universitárias.